

S’AFFIRMER DANS SES RELATIONS

Si une nouvelle rencontre, une situation imprévue, un déficit de communication, un conflit entre personnes, vous stresse... C’est que vous êtes parfaitement normal. Ouf. Cela dit, autant s’affirmer en relation. Le stress est nécessaire à l’action. Le problème, c’est que trop de stress nous nuit.

Lutter contre la tentation de fuir, neutraliser ses pulsions agressives, s’affirmer au lieu de tenter une manœuvre de manipulation : nous devons apprendre à gérer nos émotions pour travailler en harmonie avec tout notre entourage.

La qualité de relation relève de tous les partenaires ; mais le manager est particulièrement attendu sur tous les aspects de l’efficacité comportementale.

LES QUATRE COMPORTEMENTS « TYPES »

L’ASSERTIF

Type comportemental	Communicatif- positif- met en confiance –adulte- constructif- vérifie si le message est bien passé – argumente – recherche l’adhésion – ne lâche pas prise – ton calme posé persuasif
Comment le reconnaître	<ul style="list-style-type: none"> • S’affirme tranquillement • Défend ses droits en respectant ceux des autres • Prétend à sa vérité, ses idées, ses besoins • Engage des relations sur le mode de la coopération • Est vrai sans naïveté ni méfiance excessive

LE MANIPULATEUR

Type comportemental	Flatterie, séduction Rumeurs Dévalorisation, culpabilisation Chantage affectif Propos différents en fonction des personnes
Comment le reconnaître	<ul style="list-style-type: none"> • Fait jouer ses réseaux • Utilise le chantage • A recours à la flatterie • Lance des rumeurs
Raison du comportement	<ul style="list-style-type: none"> • L’éducation • Il faut diviser pour mieux régner • La franchise ne marche pas • La fin justifie les moyens
Conséquence	<ul style="list-style-type: none"> • La méfiance engendre la méfiance • Perte de crédibilité • Climat malsain • Manque de synergie
Sortir de ce type comportemental	<ul style="list-style-type: none"> • Je vais vers les autres sans méfiance • Je vais droit au but et je joue cartes sur table • Je clarifie mes objectifs et mes besoins • Je me dis qu’il faut aboutir gagnant-gagnant • Je pose des questions claires et directes
Gérer ce type comportemental	<ul style="list-style-type: none"> • Ne pas cataloguer • Rester objectif sur le plan des faits • Adopter une attitude normative, clarifiante , structurante • Conserver un sens de l’humour • Ne pas le culpabiliser • Lui laisser une porte de sortie

CERNER ET DÉCODER UN COMPORTEMENT REFUGE

Il existe quatre types de comportements : passif, agressif, manipulateur et assertif.

Les trois premiers sont des comportements dits « refuge », le dernier est le comportement qui permet le mieux de gérer les situations en préservant les relations avec son interlocuteur.

Cerner son comportement spontané permet de le faire évoluer. Décoder le comportement type de son interlocuteur permet d’adapter sa réponse.

S’AFFIRMER EN RELATION

LE PASSIF

Type comportemental	Écoute - pose peu de questions- en retrait physiquement – sur la défensive – pessimiste – tempore – fausse modestie – peu de décisions – conformiste – peureux – survole les sujets - utopiste
Comme le reconnaître	<ul style="list-style-type: none"> • Il n’ose pas • Il ne se met pas assez en valeur • Il est trop centré sur les autres • Il ne se respecte pas assez
Raison du comportement	<ul style="list-style-type: none"> • Peur du conflit • Peur de déplaire • Trop sensible à l’opinion des autres • Manque de confiance en soi • Besoin énorme d’être apprécié
Conséquence	<ul style="list-style-type: none"> • Frustration • Remords • Irritation • Colère contre les autres, colère contre soi • « Je me conforte et je suis conforté dans les seconds rôles »
Sortir de ce type comportemental	<ul style="list-style-type: none"> • J’ose dire « je », je parle en mon nom • Je parle dans les trois premiers lors d’une réunion • Je ne me justifie pas, je donne une explication courte • En cas de désaccord, je prends l’initiative de clarifier la situation • J’ose dire « non » à une demande pour me faire respecter
Gérer ce type comportemental	<ul style="list-style-type: none"> • Alternier questions ouvertes et fermées • Utiliser la reformulation reflet ou relance (repandre le dernier mot du client) pour le faire développer ses idées • Repérer son canal qui est souvent visuel • Rester calme et patient • Créer un effet de surprise si on le peut...

L’AGRESSIF

Type comportemental	Ton de voix élevé – mots forts – mots démesurés ou cassants – cherche à déstabiliser son interlocuteur – regard et voix forte
Manifestation	<ul style="list-style-type: none"> • Est impulsif • Répond sur le mode de l’attaque • Des mots forts lui échappent • Adopte une attitude fermée, regard noir, voix un peu sèche • Fait preuve d’une trop grande réactivité
Raison du comportement	<ul style="list-style-type: none"> • Sur la défensive • Manque ou trop grande confiance en soi • Problèmes personnels • Pas le droit à l’erreur • Manque d’écoute • Il vaut mieux être loup qu’agneau
Conséquence	<ul style="list-style-type: none"> • Gaspillage d’énergie • Efficacité apparente • Escalade • Manque d’infos utiles • Agressivité ou passivité de l’autre en retour
Sortir de ce type comportemental	<ul style="list-style-type: none"> • Je choisis une position d’ouverture et d’écoute • Je dis « oui et je dirais même plus », plutôt que « oui, mais » • Lorsque j’ai raison, je laisse une sortie honorable à mon interlocuteur • Je reconnais les bonnes idées des autres, ils n’ont quand même pas entièrement tort • Je souris en prenant contact
Gérer ce type comportemental	<ul style="list-style-type: none"> • Le laisser vider son sac • Baisser le ton • Ralentir son rythme d’élocution • Utiliser des mots comme « c’est simple », « c’est clair » pour positiver • Éviter les mots noirs qui dramatisent (négatifs) • Reformuler le contenu tout en prenant en compte l’émotion

S’AFFIRMER EN RELATION

FORMULER UNE DEMANDE DE MANIÈRE ASSERTIVE

□ Utiliser la méthode JAPE

- J** • Dire Je lorsque vous exprimez un besoin
- A** • Argumenter la demande, dire pourquoi vous avez besoin de ce que vous demandez
- P** • Personnaliser la demande : expliquer pourquoi c’est à votre interlocuteur que vous vous adressez
- E** • Espace : être clair et direct mais tenir compte de l’espace de liberté de l’interlocuteur ... il a le droit de dire non.

FORMULER UN REFUS DE MANIÈRE ASSERTIVE

□ Utiliser une méthode en cinq points

- 1** **Demander des précisions** si la demande ne vous semble pas claire ou incomplète
- 2** **Exprimer un « non »** direct et sans détour
- 3** **Ne pas répondre de manière brutale** ne pas condamner l’interlocuteur
- 4** **Expliquer les raisons de votre refus** sans justification (légitimer votre refus) avec fermeté (reformuler si l’interlocuteur insiste) **Ne pas hésiter à exprimer son sentiment**
- 5** **Proposer une solution de rechange** ou être disposé à chercher une solution

FORMULER UNE CRITIQUE DE MANIÈRE ASSERTIVE

□ Utiliser la méthode DESC

Une présentation en 4 temps :



- Décrit la situation qui pose problème
- Exprime le problème posé par cette situation
- Propose une solution pour résoudre ou faire disparaître le problème
- Présente les conséquences positives de la solution proposée

